

附件：2020 年顺德区社会治理“众创共善”计划社区养老项目评估标准

序号	一级指标	二级指标	三级指标	评分说明	评估方法	分值
1	基础配置 (12 分)	场地设置	具备适合服务对象使用的服务场地。	1) 活动场地通风良好，干净卫生，室内无异味； 2) 室内配置有温度控制（降温、取暖）和通风换气等设备； 2) 配置应急使用的轮椅、拐杖、急救箱等物品，急救箱内 置有药品、消毒液、纱块、棉垫、棉枝、体温计等，物品 均在有效期内且有相关使用指引； 4) 主要出入口、场室门口、楼梯、洗手间、走廊及无障碍 坡道等设施符合无障碍的相关规定； 5) 服务场地内在老年人有跌倒隐患之处设置预防老年人跌 倒的防滑设施。 6) 根据服务环境的实际情况，设置有办公区、服务接待区、 面谈区、休息区、文娱活动区、教育学习区（以上 6 项目 为必配区），康复保健区、医疗协助区、助餐就餐区（根 据申报服务相应配备）等功能区域；区域设置可以综合灵 活设置使用；根据服务开展配置相应的无障碍卫生间。 不符合一项扣 0.5 分。	现场观察场地设置情况。	3
2			各功能区配套相应的服务设施，以保障配套的服务有效开展。	各功能区及自选服务配套相应的服务设施，且得到有效维 护。自选服务应符合以下配置要求： 1) 医疗协助应配置身体指数测量器具，如血压计、听诊器、 体重计、体温计、血糖仪、中频治疗仪、神灯、气垫床等。 2) 康复保健应在康复专业人员的指导下配置≥5 种康复训 练器械及≥5 种的保健服务器具，并在康复保健区内配置 有轮椅、拐杖、助行架等辅助用具。 3) 助餐配餐的配餐单位及配餐、送餐服务应当配置相应的 设备设施，提供符合干净卫生、保温、保鲜要求的设备及	现场观察场地设置情况。 资料分析：设备检查及维护 记录、卫生检查记录、餐具 消毒记录（配餐服务）等。	3

				运输工具；配餐区设置应配有分餐专用工具及清洗、消毒、储存设备设施；就餐区域应有防蚊蝇设施；设有剩菜剩饭收集区。		
3		指示标识	整体环境标识清晰，便于老年人辨认。	1) 具备场地平面导示图，标注各主要场所的位置； 2) 楼层、电梯间有明显的楼层数标识，在台阶、坡道、转弯、玻璃门等处应设置注意标识； 3) 对服务设备等需要标示相关注意使用标识，如热水器、开水器、电风扇等； 4) 对可以由老年人自行操作使用的保健器材，在明显位置张贴清晰易懂的器材使用说明及使用示范（图），并有安全警示。 不符合一项扣 0.5 分。	现场观察场地设置情况。	2
4		消防要求	服务场地具备消防安全相关设置。	1) 配备消防安全设备与器材，对消防器材进行定期检修及记录； 2) 场地有明确的逃生路线标识、标识清晰、易于辨认； 3) 楼梯门、防火门、安全疏散通道及紧急出入口设有指示标志及应急疏散标识，保持畅通，无障碍物； 4) 每年针对服务对象及工作人员，至少开展 1 次消防安全学习教育、1 场演习活动并有相关记录。 不符合一项扣 0.5 分。	现场观察：消防、卫生等设施 and 器材设置情况。 资料分析：消防、卫生等使用检测记录、消防培训记录等。	2
5		信息公开	公布项目服务信息和服务机构、服务人员信息、意见反馈渠道、服务流程等。	1) 提供有关中心服务的宣传资料，通过不同的渠道公布服务信息，应明确服务对象、服务申请条件、服务收费标准、服务内容、服务时间、物资捐赠公示等内容，并在服务公共环境的显著位置设立意见箱（簿）； 2) 若提供自选服务为“康复保健”或“助餐配餐”，应符合： ① 康复保健应服务项目清晰，康复训练项目不少于 5 个，如跌伤康复、中风康复、偏瘫康复、记忆训练、感官训练、	现场观察：在服务场所或通过公众易于获取的途径查看相关信息。 资料分析：宣传单、设备使用说明及记录等。	2

				<p>转移训练等；保健理疗项目不少于3个，如艾灸、足部理疗、器械按摩、推拿按摩、拔罐刮痧等。</p> <p>②助餐配餐的企业（机构）在助餐点实行“六公示”制度，即食品经营许可证、健康证、收费价格以及对老年人的优惠、食品安全管理制度、食品安全承诺书、举报电话上墙公示；在醒目处公示用餐时间、服务须知、餐单等；菜谱提前1周公布且一周内菜谱不重复。</p> <p>3）信息渠道不明确或未落实公开、公示的扣1分，信息不全、不明确酌情扣分。</p>		
6	服务质量保障（31分）	人力资源配备	<p>按合约及申报书配备相应的专业人员（含数量和资质，且就高不就低，专兼职落实与申报一致）。</p>	<p>数量、资质、专兼职以申报书为准，申报书中有资质要求的，以资质为第一要素核准。不符合资质的人员不计入人员配备数量。</p> <p>按资助协议/申报书配备相应数量（资质）的人员得4分，缺岗人员按比例扣分。</p> <p>未按申报书落实专兼职的，按人数比例扣分。</p>	<p>资料分析：扶持协议、申报表、项目人员花名册（注明在该项目的服务起止日期）日常签到表、劳动合同、工资发放表、社保记录（社保记录需在社保相关网站登录现场查看；）、资质证书等。</p>	6
7			<p>按服务所需配备相关资质的专业人员。</p>	<p>对于自选服务的部分，若涉及其他专业板块需具备相关资质。按服务开展情况给分，若均具备相关资质则给满分，任一不具备资质则扣1分，最高扣2分。</p> <p>1）医疗协助区内可设置医务室或护理站等医疗机构，符合医疗机构基本标准并取得医疗机构执业许可。以合作形式开展上门医疗服务的，应签订合作协议，提供合作方的《医疗机构执业许可证》。医疗协助服务的医生、护士，应取得医师、护士执业证书。</p> <p>2）自主供餐的服务机构应办理《食品经营许可证》，《食品经营许可证》应合法有效，经营场所、主体业态、经营项目等事项与食品经营许可一致。无法办理《食品经营许</p>	<p>资料分析：服务签到表、人员资质资料等。</p>	2

				<p>可证》的，应转介有资质的第三方提供助餐配餐服务。服务人员应持有效健康证。</p> <p>3) 康复保健服务人员具有医疗、康复治疗专业技术教育背景或从业资格。配有执业医师、康复治疗师为服务对象提供康复保健咨询、健康咨询、康复指引服务等。</p>		
8		档案管理	全面、原始、真实保存服务档案，档案整理规范，数据统计清晰。档案不限定多种形式，能够有效佐证即可。	<p>未按合同及申报书要求整理更新档案的，本条不得分；服务资料虚假不真实的，本条不得分。</p> <p>档案管理符合众创规定且真实的前提下，如出现档案分类不明确、不及时或不清晰（三类情况各占1分），则依次扣分。</p>	<p>资料分析：查阅众创规定的档案或大赛使用的电子系统；</p> <p>个别访谈：随机抽取服务对象。若真实性出现质疑，需完善解答，如无法说明，则为服务资料虚假。</p>	3
9		服务对象管理	服务对象界定清晰，对所服务的群体具有深度了解，精准把握服务需求。	<p>服务对象界定准确、清晰，具有清晰的数据和资料来源，能够围绕既定的目标对象开展服务。</p>	<p>资料分析：服务对象信息（包含且不限于数量、地域、基础信息等内容）、数据表、社区基本信息数据、服务对象名单等其他佐证材料。</p>	2
				<p>1) 采用适切的调研方式、保留相关调研痕迹（1分），有明确的服务群体分析，及项目需求评估（2分），服务需求与目标计划匹配度高（1分）。</p> <p>2) 如缺乏相关证明材料，则依据团队成员对需求的理解和认知程度，酌情得分。</p>	<p>资料分析：与需求合理性相关的佐证材料。</p> <p>个别访谈：与项目执行团队访谈。</p> <p>评估团队依据以上信息综合评定。</p>	4

10			<p>自选服务能够建立服务对象个人档案，并且服务前进行评估，与服务对象签订服务协议及服务确认书，依据服务约定落实、跟踪。</p>	<p>医疗协助：</p> <p>1) 为服务对象建立健康档案，进行病历记录、个人药物记录、体检记录等，并定时跟踪健康情况，及时更新、补充相应记录内容，有档案保密制度。</p> <p>2) 为服务对象制定个性化健康管理计划，如健康咨询、饮食咨询、营养指导、锻炼指导、活动指导服务等。</p> <p>3) 开展常规生理指数监测，如体温、血压、体重、心率、呼吸、血糖等。</p> <p>4) 项目服务的老年人健康档案建档率$\geq 80\%$。</p> <p>助餐配餐：</p> <p>1) 服务开展前对服务对象进行评估，能够根据荤素搭配、干稀搭配、粗细搭配及老年人需求制定菜谱，宜两荤一素一汤，提供碎餐等服务；针对特殊老年人（如糖尿病、高血脂、高血压、冠心病、肥胖症、脂肪肝、有吞咽困难等）能在营养师或专业人员指导下提供个性化配餐。</p> <p>2) 制有配餐服务对象名册，名册内容包含服务对象基本信息及相应的收费、用餐记录、个人饮食忌讳等。</p>	<p>资料分析：长者个人档案、服务评估表、服务协议、服务跟进计划等。</p>	3
----	--	--	--	--	--	---

				<p>康复保健：</p> <p>1) 设有服务前的评估制度。开展康复训练服务前，由专业人员确认服务对象的身体状况是否适合接受康复训练，并根据服务对象的需求制定具有针对性的康复训练计划。</p> <p>2) 有清晰可查、完整详实的康复保健服务记录；对开展康复训练类服务的老年人建立一人一档，包括个人信息、服务协议、服务方案、训练服务记录等，建档率达 100%；对开展保健理疗类服务的老年人，进行服务登记。</p> <p>3) 康复治疗师在康复训练过程中，协助服务对象使用康复器材，注意观察服务对象的身体、训练状况，及时给予协助、指导和鼓励；注意防跌、防过度训练，保障服务对象安全并记录服务过程及评估服务成效；为服务对象提供的康复训练服务每次≥ 30 分钟，保健理疗类服务每次≥ 20 分钟。</p> <p>4) 有服务对象档案管理制度和保密制度，每月更新 1 次服务对象档案信息。</p>		
11		项目进度管理	<p>能够制定完整有效的进度安排计划，并依据计划落实行动，在实际进度与计划存在偏差时，能够及时纠正或变更计划。</p>	<p>1) 依据申报书的目标要求，建立更为详细的项目执行计划，能够涵盖所有服务内容，完整体现服务进程，其中至少包含项目的目标、成效指标、活动进度安排计划、证明材料等，根据计划的完整性及实现目标的有效性酌情给分，最高得 1 分。</p> <p>2) 依据所制定的计划进度有效落实行动，并具有落实执行材料。未发生偏差或在服务出现偏差时能够及时纠偏，未发生不可挽回或影响目标实现的事件，且能与合作方保持沟通达成共识，按进度安排计划执行情况酌情给分，最高得 2 分。</p>	<p>资料分析：服务进度实施计划或其他进度计划资料、大赛电子系统或相关服务落实记录材料</p> <p>评估团队依据信息综合评定</p>	3

12			能够结合服务对象需求落实具体服务。	服务内容能够体现回应服务对象需求。	资料分析：服务档案。	2
13		项目质量管理	具备与服务关联，用于保障服务质量的操作指引或流程规范，并在服务过程中落实运用。	具备与服务关联、可操作的操作指引或流程规范，包括社工专业服务、自选服务相关服务标准及操作流程等，得2分；在服务过程中落实运用，得2分。	资料分析：服务操作流程（其中助餐配餐包括但不限于食品安全卫生管理相关制度指引）、服务记录（如社工服务文书、长者健康档案、送餐记录、食品留样记录、康复保健跟踪记录）等。 个别访谈：与项目执行团队访谈。 评估团队依据以上信息综合评定。	4
14		众创规范管理	项目宣传需符合《2020年顺德区社会治理“众创共善”计划项目宣传规范》	1) 符合宣传规范本条得分； 2) 若有一处发现不符合宣传规范，则扣0.5分，最多扣1分。	资料分析：项目宣传资料、公众号推送等。 问卷收集：与秘书处确认信息	1
15		众创规范管理	项目能每季度定期提供进度汇报，包括但不限于服务进度表、活动信息及图片、项目经验总结等方面内容。	项目团队能通过云平台每季度汇报服务进度，填报服务信息，则本条得分。 有一季度未能提交，扣0.5分，最多扣1分；严重滞后或2次提交不及时，扣1分。	问卷收集：与秘书处确认信息	1

16	项目产出与成效 (37分)	项目目标的实现情况	申报书及合同规定的服务目标达成情况，包括但不限于服务对象的改善，且改善情况不限于服务对象的问题得到改善或解决问题的能力得到提升。	1) 采用适切的目标成效评估工具进行评估得 1 分。 2) 较好地实现目标得 7-9 分，基本实现目标得 4-6 分，部分目标实现得 1-3 分。若未能总结目标实现情况，则按实际情况酌情给分。	资料分析：服务合同、项目方案、自评报告及相关佐证材料。 由评估团队综合评定分数。	10
			服务对象（及社区）获得正向改变，服务对象（及社区）需求得到满足。项目能够提供反映服务对象改善情况的佐证材料，且佐证材料与服务申报目标一致。	资料分析：服务合同、项目方案、各服务档案的总结分析及服务对象反馈、服务对象改善情况汇总、服务对象改善情况案例。 由评估团队综合评定分数。	6	
17		申报书及合同规定的服务对象覆盖情况。具有明确服务对象的项目，应建立服务对象档案/列表,服务记录能够反映服务频率与覆盖率。	项目能够提供详细的服务对象（直接受益对象）覆盖情况统计数据及数据来源佐证材料 服务对象基数参考申报表中的直接受益人数，依据服务对象覆盖率计算得分比例，覆盖率大于等于 100%的该项得满分。如无法清晰提供数据，扣 0.5 分。	资料分析：服务对象列表及服务覆盖的相关佐证材料。	4	
18		合同指标的 实现情况	完成申报书及合同中所制定的服务量，末期评估时，服务指标完成情况不低于 100%。	完成数量应不低于项目时间进度所要求的数量，依据时间进度，按完成数量的比例进行评分，完成或超过协议数量 100%的，得满分；未完成协议数量的，按完成数量比例得分。	资料分析：服务合同、项目方案、自评报告、服务档案、服务数量统计表等。	8
19		服务对象评价	服务对象能够对项目的实施给予肯定评价，并能够阐述服务效果。	自选服务的服务对象（及家属）满意度调查满意度达到 90%或以上本条得 2 分，达到 80%且低于 90%的得 1.5 分，达到 70%且低于 80%的得 1 分，低于 70%的本条不得分。 满意度调查应包含场地设施设备、服务规范、服务效果、服务团队态度与专业性等方面的评价。 助餐配餐服务调查对象人数应达到全覆盖。医疗协助及康	资料分析：满意度调查原始资料、调查分析等。	2

				<p>复保健服务，若服务对象少于 200 人的，调查人数不少于直接服务人数的 50%，服务对象大于 200 人的，调查人数统计须不少于 100 人的数量。</p> <p>通过个别访谈了解服务对象的具体意见，对服务过程和服务成效进行满意度评价，包括满意度等级“非常满意、满意、一般、不满意”。</p> <p>按服务对象平均满意度比例得分。</p> <p>服务对象覆盖基数多于 200 人，则抽样人数不低于 10 人。满意度达到上述比例，但抽样人数不足的，扣 1 分。</p>		
20		利益相关方评价	利益相关方能够对项目的实施给予肯定评价，并能够阐述服务效果	<p>实行满意度评分。</p> <p>资助方、秘书处：设置服务成效及过程沟通的满意度评分</p> <p>通过问卷设置了解外部利益相关方的具体意见。</p>	<p>个别访谈或问卷收集：服务对象。由服务对象评分直接评定。</p> <p>问卷收集：资助方、秘书处。由两方评分直接评定。</p>	4
21			项目能独立核算	项目若不能独立核算，财务管理整体不得分。	资料分析：财务会计档案。	0
22	财务管理（20 分）	成本预算管理	<p>账务立项周期与协议约定一致，确保账表一致，即预算支出对比表与本项目账本数据核对相符</p>	<p>预算支出对比表及机构账册账务数据不一致的，本条扣 1 分。项目财务立项周期与协议约定不一致，本条扣 1 分。</p>	资料分析：财务会计档案等。	2

23	扶持资金能够得到专款专用	确保财务资金的有效使用/专款专用;支出严格围绕预算,无超预算范围和内容的支出且预算范围内无不合理的支出。(注:若在项目周期内有其他项目资助,项目方需自行提出与其他项目的区分证明。)	1)项目经费专款专用,如出现费用支出用于本项目外,或超出本项目要求的范围支出,本条视情节严重性进行扣分或财务管理整体不得分。 2)项目支出范围内出现不合理支出,如出现支出明显高于市场价格或出现不符合公益性的支出,本条不得分。 3)如项目相同的执行内容有其他资助且未主动提供区分证明的,一经查实,本条不得分。	资料分析:财务会计档案等。	5
24		原始凭证合理有效,取得的原始凭证完整地记录了每项经济业务的发生且报销所附原始凭证完整(发票、销售清单、协议/合同等)	如原始凭证不完整,出现无法反映经济业务的,本条不得分。如原始凭证不完整,但项目能够反映经济业务情况,出现一处不完整则扣0.5分,最高扣5分。	资料分析:财务会计档案等。	5
25		审批流程规范,程序清晰、完整,签名齐全	审批流程不符合财务规定、审批程序不清晰,审批流程不完整、审批过程中缺失签名等现象,出现任一项,扣0.5分,最高扣4分。	资料分析:财务制度文本、预算表、决算表等财务资料。 个别访谈:与财务人员面谈,了解制度执行情况。	4
26		支出控制合理 总支出及各项支出比例符合承接服务合同/协议书要求,如在服务过程中因应实际情况做出预算调整,需提供预算调整/变更证明材料。	经费支出整体与预算存在差异(超过或低于),差异值幅度为20%(不含20%)以上或2万元中的较小者,本条不得分。 各项支出与预算存在差异(超过或低于),差异值幅度为20%(不含20%)以上,一项差异扣1分,最多扣2分。 若得到主办方同意进行了预算变更,按变更后预算执行对照评分。 如因资源链接及创新工作方式产生资金结余,项目方可按程序申请继续使用,属于此种情况本条不扣分。	资料分析:财务会计档案等。	2

27		票据管理规范	根据票据管理规定，对会计凭证按要求及时归集并装订成册，账表、账册清晰	根据票据管理规定，对会计凭证已按要求及时归集并装订成册，账表、账册清晰的，本条得满分，否则酌情扣分。	资料分析：财务会计档案、原始凭证等。	2
1	加分项(10分)	中心品牌	能够结合本社区特点，形成特色、突出的服务项目。	形成案例、文章等，且能够有效呈现与本社区或长者特点、服务方法、服务成效的得2分，能够通过正式活动、区级或以上公开平台进行分享、推广的得1分。	资料分析：特色服务案例、分享	3
2		项目传播	项目能够在对外传播的宣传平台中提升社区及社会关注，调动社会参与。	1) 顺德社会服务网每篇加0.1分，最多加1分；镇街每篇加0.2分，区级（除大赛主办单位官方公众号之外）每篇加0.5分，市级及以上每篇加1分。 若同一事件多篇同时报道，取最高分计，不重复累计加分。 2) 正向引导负面消息，加0.5分。	资料分析：媒体报道等。	4
3		社会资源整合	能够对在地社会资源充分整合利用，促进多元合作、多方参与，促进项目服务成效达成。	依托本项目，为本项目筹集服务资源，且对本项目目标实现具有推动作用，综合资源来源、类型、价值等进行评价和评分。其中服务资源（不包含劳务资源，所筹集的资源须限定于项目周期内获取的且未在该项目申报书中体现的资源）价值达到活动经费预算50%或以上的得2分。	资料分析：资源链接汇总、社会捐赠等佐证材料。 由评估团队综合评定分数。	3
1	减分项(26分)	项目变更	项目变更不符合《2020年顺德区社会治理“众创共善”计划项目变更规定》	项目在扶持周期内申请非重大事项变更达到2次及以上，重大事项变更按比例扣分。 1) 项目重大变更一次扣2分，非重大变更2次及以上，每次扣0.5分 2) 当发生事实变更事项，但并未进行变更申请的，属于重大变更事项本条不得分，属于非重大变更事项扣0.5分1次，最多扣6分； 3) 项目无变更，或非重大变更小于2次，本条不扣分。	资料分析：变更申请表及批复文件、非重大变更备案资料、各项活动文件 问卷收集：与秘书处确认信息	6

2	现金支出	现金支出未按照《2020 年顺德区社会治理“众创共善”计划项目财务管理指引》执行。	累计现金支出不得超过项目资金总额 5%，超出部分按比例扣分，具体如下： ①超出部分 $\leq 10\%$ ，扣 5 分； ②超出部分 $\geq 10\%$ ， $< 30\%$ ，扣 5-7 分； ③超出部分 $\geq 30\%$ ， $< 50\%$ ，扣 7-9 分； ④超出部分 $\geq 50\%$ ，扣 10 分。	财务会计档案等。	10
3	违反财务规范及不诚信行为	若出现财务上资金挪用、资料造假及无做到专款专用现象，则评估直接不合格。如评估资料或活动执行被证实造假，则评估直接不合格。	若出现财务上资金挪用、套取及资料造假等现象，则评估直接不合格。如评估资料或活动执行被证实造假，则评估直接不合格。	资料分析：财务会计档案等	0
4	安全生产	服务场所及活动现场如出现安全生产事故或引起投诉，则扣 10 分。	若在服务场所及活动现场出现安全生产事故或引起投诉，并经核实主要责任为项目方，则扣 10 分	资料分析：安全事故记录、投诉记录	10
合计					100
加分项					10
减分项					26